



GERENCIA DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN

III 1.º puesto del Festival de Danzas Folclóricas

Con gran emoción, alegría y compañerismo, el elenco de danza de la Gerencia de Desarrollo e Investigación se consagró en el 1.º puesto del III Festival de Danzas Folclóricas, organizado por la Gerencia de Recursos Humanos. El evento reunió a ocho delegaciones de las diferentes gerencias y centros de servicios

Vestidas las mujeres con blusa y falda atigrada, corona de plumas, lanzas pequeñas, collares diversos; y los hombres con taparrabo atigrado, una piel de tigre natural, lanzas, collares y pintados en el rostro y cuerpo, impactaron al público y jurado calificador, quienes otorgaron 184 puntos como la mejor danza folclórica.

La GDI salió al escenario representando la danza "Los Tigres de Tingo María", que interpretaban los antiguos grupos étnicos que se adentraban a los diferentes caseríos de la zona a la caza de tigres, con el fin de obtener sus pieles, con las que elaboran sus prendas para vestirse y también como instrumentos de guerra.

En esta danza se pintaban el rostro completo con huito, que les



GDI bailando la danza "Los Tigres de Tingo María".

daba un camuflaje perfecto a la hora de esconderse en la selva, además se hacían rayas como los bigotes de los felinos, todo ello para infundir temor a la hora que realizaban sus travesías.

Luego de intensos ensayos donde se reflejó el entusiasmo, la entrega, perseverancia y sacrificio de este grupo de trabajadores de la GDI, ellos lograron un éxito rotundo el día del evento, acom-

pañados y alentados por su respectiva barra y su Gerente el Lic. Carlos Ollé.

La Gerente de Recursos Humanos, junto con el Jefe del Equipo de Bienestar Social, hicieron entrega de medallas a cada uno de los integrantes del elenco ganador, así como diplomas haciendo mención al mérito alcanzado, premios y una cena para celebrar este logro.

“Compartir antes que competir”



Se nos ha educado con el pensamiento que si participas es porque debes ganar y para ganar hay que competir, sin embargo, este nuevo siglo XXI abre una nueva forma, una nueva estrategia, que cuando aplicas avanzas y creces mucho más, tanto de manera individual como colectiva, impactando de manera directa en los resultados del equipo de trabajo donde cada uno se desarrolla.

Esta nueva estrategia: “Compartir antes que competir” abre puertas a un mundo nuevo y diferente, ya que el crecimiento no está cuando se compite sino cuando se comparte, vale decir: es mejor tener una estrategia de “Ganar – Ganar”, que “Ganar - Perder” y siempre tener presente que cuando se decide participar ya se ganó. De otro lado, la sola experiencia de participar dará más riqueza en el día a día y optimizará las relaciones interpersonales. Especialmente en un mundo que cambia a velocidad exponencial, se debe estar preparado para enfrentar los cambios y evidentemente no será compitiendo y tratando de ser darwinianos - la supervivencia del más fuerte-, sino por el contrario,

compartir vivencias, experiencias y, sobre todo, una metodología eficaz que nos permita generar valor; esto nos hará más fuertes y ricos espiritualmente, nos permitirá tener mejores resultados y trabajar las áreas de valor agregado, concentrándonos en los resultados, dejando de lado lo trivial por lo vital.

Entonces “compartir antes que competir”, internamente, nos dará mejores resultados, constituye un conjunto de acciones que se movilizan dentro de un marco de ayuda voluntaria en beneficio del crecimiento personal y por ende de nuestra Empresa. Por lo tanto, no debemos perder de vista, que teniendo una actitud más pro activa, lograremos el cumplimiento de los objetivos de desarrollo personal y objetivos estratégicos empresariales, como el de incrementar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, mejorar la calidad de los servicios, lograr la viabilidad financiera, incrementar la sostenibilidad de los servicios.

Aura Quiñones Li

Gerente de Recursos Humanos (e)

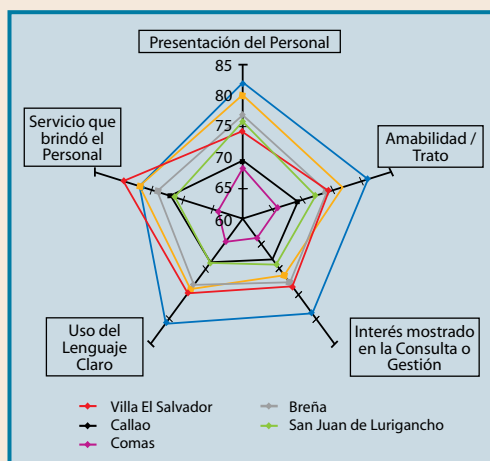
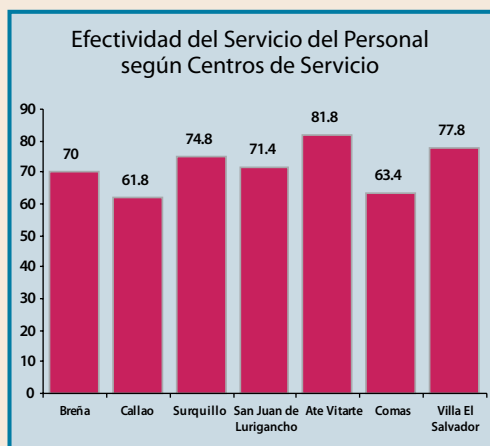
Efectividad de Atención al Cliente

De acuerdo al informe Ejecutivo: Estudios Cualitativo y Cuantitativo de "Evaluación de la Atención al Cliente en las Oficinas de SEDAPAL" – noviembre del 2007, mostraron mayor efectividad en el Centro de Servicios Ate-Vitarte (81.8%), con lo cual la gestión se ubicó en la categoría de "Muy Buena".

Con relación al servicio que brinda el personal, logró el mayor nivel de satisfacción, en todos sus aspectos: Presentación de Personal (82.2%), Amabilidad/Trato (81.0%), Uso del Lenguaje (81.0%) e Interés mostrado en la Consulta o Gestión (78.8%).

Debemos destacar la labor y desempeño de todo el personal, que vienen desarrollando en cada uno de sus Grupos Funcionales lo que ha permitido obtener resultados favorables, orientados a la excelencia en la atención al cliente.

A nivel de tipos de oficinas, las agencias obtuvieron un mejor porcentaje de efectividad llegando a 74.1% y una calificación promedio de 7.1. La efectividad del servicio en ambos tipos de oficinas se clasifica como "buena".



Módulo de Orientación, Ate-Vitarte.

Juramentó Comité de Seguridad

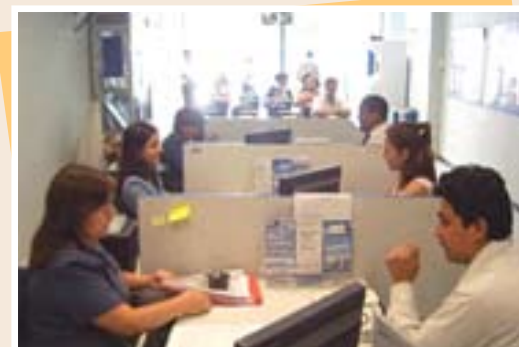
El día 16 de enero del año en curso se llevó a cabo la juramentación del sub-comité de seguridad e higiene ocupacional en los Centros de Servicios San Juan de Lurigancho, Breña y Ate-Vitarte, en cumplimiento a la implementación del D.S. 009-2005 TR Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento de Constitución y Funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo RM-148-2007-TR.



Foto que muestra el preciso instante en que se realiza la juramentación del Sub-Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Atención al Cliente, Ate-Vitarte.



Agencia La Molina.

Nuevos retos asume Equipo Comercial Breña

Lograr un buen resultado en la evaluación de los indicadores de eficiencia productiva del cuarto y último trimestre del año 2007, en la Gerencia Comercial, ha sido un compromiso de todos y cada uno de los colaboradores que forman parte del Equipo Comercial Breña; es un cambio de actitud y visión de mejora individual que

Equipo	Nota	Peso	Ponderado	Aplicación de Cláusula 5ta Ctt. Gestión Comercial
Equipo Comercial Breña	99.69	10	9.97	0

unidas conlleva a hacer nuestro trabajo cada vez mejor; ha sido el compromiso en función a un objetivo común, y en razón a ello

se logró los resultados esperados, es un compromiso mayor para seguir perseverando en las tareas cotidianas.



Además contribuye al uso racional del servicio

Con el afán de contribuir a la concientización del uso racional del agua potable que brinda la Empresa, así como la sensibilización para la instalación de medidores, representantes del Equipo Comercial Breña a través de la Ing. Cecilia Candiotti Anyaipoma y el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes Breña por intermedio de los señores Alberto Cuevas Carrasco y Julio Ataucusi Carranza, participaron en una charla realizada el domingo 20 de enero último, en la Plaza Mayor del Sector 19 asentamiento humano Cerro El Pino, orientando a los pobladores sobre la importancia del ahorro de agua y la micromedición.



Estrategias de cobranzas

Identificación de los mayores deudores de los servicios multifamiliares, seleccionando al Conjunto Habitacional Barrio Obrero, por su alta morosidad, ubicado en el distrito de San Martín de Porres.

Se realiza la gestión de la deuda a los clientes de 548 departamentos, que abastecen de 37 puntos de ingreso con conexiones de 2" de diámetro, la deuda impaga acumulada de S/. 253,467, con una antigüedad de 20 meses.

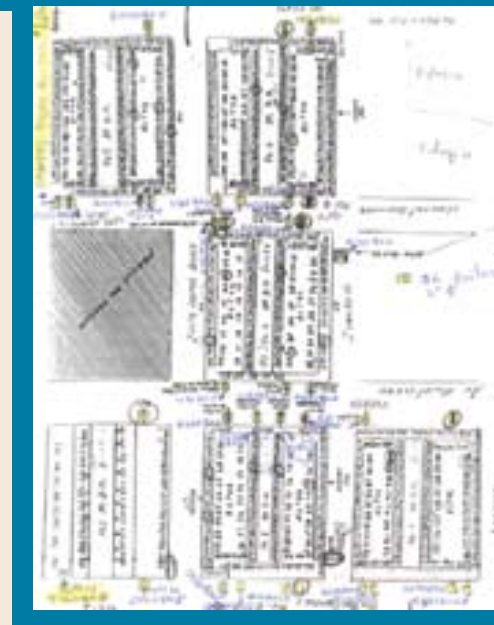
Se realizaron reuniones con los representantes de los Blocks, comunicaciones escritas y en forma individual, visitas a través de nuestros ejecutivos de cuenta en forma personalizada a fin que regularicen la deuda.

Paralelamente se identificaron a los Presidentes de las Asociaciones y se cursaron comunicaciones escritas a cada uno de ellos, asimismo se comunicó a la Defensoría del Pueblo de las acciones realizadas.

Al no tener respuesta por parte de los representantes, se determinó cortar el servicio a 2 blocks que mantenían mayor deuda, abastecida por 9 suministros, con fecha 09 de enero, se ejecutó los Cierres en Matriz de las 9 Conexiones del Conjunto Habitacional, evidenciándose el uso de maquinarias sofisticadas para este operativo considerando que se trataban de conexiones de 2" de diámetro.



Luego del corte del servicio, el siguiente día se apersonaron los representantes de las manzanas, reconociendo la deuda y se comprometieron a la suscripción del convenio para la reapertura del servicio. Con fecha 11 del mismo mes los clientes del Conjunto Habitacional Barrio Obrero, realizaron una transacción



extrajudicial otorgándoseles facilidades de pago por la deuda, por lo que se procedió a la inmediata reapertura de las conexiones domiciliarias a fin de que no se vea perjudicada por mas tiempo la población por la falta del servicio.

En fechas posteriores se han realizado transacciones extrajudiciales a los demás clientes, logrando recuperar S/. 249,933.50 que representa el 99% del total de la deuda que ascendía a S/. 253 467.00.

DESCRIPCIÓN	S/.	%
TOTAL DEUDA	253,467.00	100
IMPORTE RECUPERADO	249,933.50	99

El trabajo de los Equipos Comercial y de Operación y Mantenimiento de Redes Comas; permitieron obtener el logro alcanzado.

Se continúa con la comunicación efectiva con nuestros clientes, que nos ha permitido identificar a cada cliente por departamento e informarles sobre la independización de los servicios a los predios que se ubican en el primer y segundo nivel, aprovechando las bondades otorgadas por la campaña de regularización de conexiones e independizaciones.

Activa participación de Danzas Folclóricas

■ C.S. Ate-Vitarte

Los participantes del C.S. Ate-Vitarte danzaron la Anaconda, que representa la adoración y su protección de la anaconda; danza que expresa naturalidad y frescura de la misma Selva, las flores de caña representan a la selva y refugio de la anaconda cuando sale del río.



Las mujeres con arcos y flechas expresan alegría, júbilo, fuerza, trabajo dando a conocer que son únicas e irrefutables.



■ C.S. San Juan de Lurigancho

El Festejo tiene raíces africanas, es una danza que se practica en todos los lugares de la costa central. Se baila durante las fiestas populares y en reuniones sociales.

Es danza picaresca, erótico-festiva vinculada al rito del amor como un acto de virilidad y juventud, de vigor y de fecundidad; es una manifestación folclórica de los grupos humanos especialmente morenos, que incita a proseguir por el camino de la vida con aire travieso y festivo.



■ C.S. Breña

Representación basada en la fiesta patronal de San Jacinto, distrito de Chimbote provincia del Santa departamento de Ancash que es realizada por los cortadores de caña; la cual se celebra durante la fiesta tradicional de la caña en el mes de agosto, esta danza muestra la forma de vida del poblador agrícola dedicado al cultivo de la caña de azúcar y los momentos en que se rinde culto al santo patrón San Jacinto, ocuparon el tercer lugar.





GRH.



Villa El Salvador.



GRH.



■ “Los Cañeros de San Jacinto”

Después del esfuerzo reflejado en los ensayos, en el que los participantes del grupo de danza del ECB, tuvieron que organizar su tiempo para cumplir cabalmente con sus actividades propias del trabajo que realizan y superando el agotamiento que demandaba todo ese despliegue de energía, se vieron parte de los resultados el día del concurso, en el que alentados por una entusiasta, creativa e ingeniosa barra de compañeros, bailaron haciendo muestra de su garbo y señorío de distinción, en el baile típico de “Los Cañeros de San Jacinto” (Ancash).

En esta oportunidad, dio lugar a una evidente muestra de trabajo en equipo, donde cada uno de los integrantes del ECB, puso un granito de arena para dar lugar a esos resultados que los compromete a seguir mejorando para lograr la meta aún no alcanzada SER LOS PRIMEROS en el festival de danzas.

Breña.



Barra Ganadora

Con solo una muestra del calor humano que existe en el ECB, más aún cuando se trata de alentar a sus compañeros, unieron las voces de quienes asistieron al evento del Concurso de Danza, para corear hermosos y conmovedores versos musicales, desarrollando, además, novedosas ideas inspiradas en alentar a su equipo. La coordinación e integración reflejadas en los compañeros del ECB, evidenciaron un gran trabajo en equipo que los llevó a alcanzar el 1.º lugar en “La Barra del festival de danzas”. Felicitaciones.



Facilidades a discapacitados

GERENCIA DE SERVICIOS CENTRO

C.S. San Juan de Lurigancho

En cumplimiento de la normatividad vigente, los Centro de Servicios que conforman la Gerencia de Servicios Centro, han procedido a adecuar servicios higiénicos existentes, para que puedan brindar las facilidades al personal que presente discapacidad, demostrando el interés que representa para la empresa el servir adecuadamente a sus trabajadores y personas que visitan los distintos locales con que se cuentan.



Juramentación del Sub-Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional

Cumplimiento a la implementación del D.S.009-2005 TR Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento de Constitución y Funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo RM-148-2007-TR



En la foto de izquierda a derecha:

1. Lyda Salcedo López - ESHO
2. Juan Giraldo Flores - EOMR-S
3. Julio Zúñiga Pareja - EC-S
4. Silvia Montalván Iparragirre - Presidente
5. Héctor Málaga Romero - EOMR-S
6. Flor de María Palomino Valdivieso - Secretaria
7. Marlon Flores López - EOMR-S

C.S. Breña

Igualmente el Centro de Servicios Breña ha acondicionado servicios Higiénicos para el personal que presenta discapacidad.

En las siguientes tomas fotográficas podemos observar como han quedado las instalaciones sanitarias para el fin arriba señalado.



Vacaciones Útiles 2008

La Gerencia de Recursos Humanos a través del Equipo Bienestar Social realizó el programa de "Vacaciones Útiles" dirigido a los hijos de los trabajadores durante el mes de febrero. Las actividades se realizaron dividiendo a los niños en dos grupos:

Grupo A: de 6 a 12 años en el complejo de La Atarjea para natación, fútbol, karate, música, teatro, danzas y otras actividades.

Grupo B: de 13 a 16 años en el instituto Abaco para cursos de informática como Adobe Illustrator y para los talleres de robótica y ensamblaje de PC's.



Aquabebes

Para este año los más pequeñitos fueron agrupados en un tercer grupo "C" dirigido a niños de 0 a 5 años. Aquí a través de la natación los niños pudieron desarrollar múltiples habilidades como auto confianza, vínculo con la mamá, seguridad, sistema respiratorio, coordinación y psicomotricidad.



Contra el stress

Para combatir el stress se contó con el curso de Tantrainig – Yoga, dentro del cual se incluía yoga activo – relax yoga, meditación, aromaterapia, sinergia yoga y gandharva yoga (conexión de la mente con la música). Este programa se llevó a cabo en tres sedes: C.O.P. La Atarjea, C.S. Surquillo y C.S. Breña.



Trabajadores de La Atarjea en sesión de Yoga.

Lineamiento para la Promoción de la Cultura de Puntualidad y Respeto de Horarios en SEDAPAL

1. Objetivo

Establecer lineamientos orientados a promover la práctica de la cultura de puntualidad como deber ciudadano esencial y como valor fundamental de respeto y convivencia en la sociedad.

2. Alcance

Todo el personal de la Empresa.

3. Base Legal y Administrativa

- 3.1 Decreto Supremo N° 094-2006-PCM, que declara el año 2007 como el “Año del Deber Ciudadano”.
- 3.2 Acuerdo de Directorio N° 002-2007/003-FONAFE.
- 3.3 Estatuto de SEDAPAL.
- 3.4 Reglamento Interno de Trabajo.
- 3.5 Código de Ética de SEDAPAL

4. Lineamientos

4.1 Conceptos Generales

- a) Uno de los deberes ciudadanos es la puntualidad, cuyo cumplimiento favorecerá la formación de un clima de confianza y respeto mutuo entre todos los trabajadores.
- b) La puntualidad es la virtud cívica que implica iniciar y concluir una tarea o actividad en el momento y en el plazo establecido y cumplir oportunamente con las obligaciones y responsabilidades, trabajando con eficiencia y calidad.
- c) La puntualidad refleja el respeto a los demás, y al tiempo de los demás, honra a las personas que la practican y las convierte en dignas de confianza.
- d) La puntualidad es un valor inherente a los principios contenidos en el Proceso de Productividad con Calidad establecido en la Empresa.

4.2 Disposiciones Específicas

- a) Corresponde a SEDAPAL, como Empresa bajo el ámbito del FONAFE, promover el desarrollo de una cultura de puntualidad y de respeto de los horarios y plazos establecidos en todos los ámbitos de la Empresa.
- b) El personal de la Empresa debe cumplir sus funciones observando el mayor respeto y cumplimiento posible, de los siguientes aspectos, en armonía con la normatividad legal y administrativa vigente:

- b.1 Horarios de atención al público (inicio y término oportuno, sin retrasos).
 - b.2 Turnos en refrigerio (atención continua) y atención en días sábados.
 - b.3 Registros de control de asistencia y permanencia de personal.
 - b.4 Cómputo de tardanzas e inasistencias.
 - b.5 Procedimientos alternos de atención (telefónica y virtual)
 - b.6 Difusión de los puntos de atención al público y los procedimientos y plazos de atención de quejas y reclamos.
- c) El personal de la Empresa debe organizar sus actividades individuales, de manera tal que pueda llegar a tiempo a las reuniones, diligencias, citas y demás actos en los que participen, sea como convocante o invitado, tanto al interior de la Empresa, como en otras Empresas o Entidades.
 - d) El personal de la Empresa debe valorar el respeto por el tiempo ajeno, en tal sentido debe propender a realizar y concluir sus actividades y responsabilidades asignadas en los plazos más cortos posibles, dentro de lo que resulte razonable según la complejidad de cada caso, pero sin afectar el buen desempeño, la calidad y oportunidad de su trabajo.
 - e) El personal de la Empresa, debe cumplir con el horario de trabajo que le establece la Empresa, tanto al ingreso y refrigerio como a la salida. Asimismo, iniciar y concluir las actividades programadas en el momento y plazos establecidos.
 - f) Las Jefaturas de los Organos que brindan atención al público, deberán realizar acciones de seguimiento y evaluación sobre los aspectos de tiempos de espera y personal mínimo indispensable para dicha atención, dictando, o proponiendo de ser el caso, las medidas preventivas o correctivas, así como implementar los mecanismos y medios logísticos y tecnológicos idóneos, para que la atención sea en forma oportuna, rápida y eficaz, observando preferentemente la puntualidad y el respeto de los horarios y plazos en la atención al público.
 - g) El personal de la Empresa debe atender al público con esmero y dedicación, respetando las horas de inicio y término de la atención, así como evitar demoras innecesarias.

5. Responsabilidades

5.1 De los trabajadores

- a) Cumplir con las disposiciones establecidas en el presente Lineamiento.

5.2 De los Gerentes y Jefes de Equipo / Proyecto

- a) Supervisar el estricto cumplimiento de lo dispuesto en el presente Lineamiento.

6. Aprobación y vigencia

El presente Lineamiento ha sido autorizado en la fecha y rige a partir del día siguiente hábil de su difusión oficial.

Nota.- Aprobado por S.D. N° 009-2007 de fecha 10.05.2007

En Sedapal . . .

La Puntualidad es:

*Responsabilidad de **TODOS***



**“LA HORA ES
LA HORA”**

Puntualidad,
valor inherente en SEDAPAL

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS